

Vamos en la ruta correcta

Gloria Inés Flórez V.

Trabajadora Social

Profesora de Medicina Narrativa

Pontificia Universidad Javeriana Cali

Seis de la tarde en la sucursal del cielo y la brisa propia de mi ciudad entra por todos los rincones de Cosmocentro mientras los cientos de personas que visitan este lugar caminan de un lugar a otro; en medio de todos ellos, estoy yo, comprando materiales de última hora para una tarea de mi hijo mayor. Ya en la gran papelería de la reconocida cadena de almacenes, empiezo a sentir un dolor reconocido que me dobla literalmente; con dificultad conduzco a mi casa, afortunadamente, y casi “gateando” recorro el trayecto entre el carro, el ascensor y la puerta de mi casa. Al verme, mi esposo se preocupa y yo me limito a decirle que me voy a acostar para que me pase. Me tomo una pastilla para el dolor y a dormir temprano para evitar sentirlo de nuevo; al día siguiente pido cita en mi EPS para tratar de identificar las razones de aquella molesta sensación, sobre todo para confirmar si es un problema del pasado, ya que tuve hace varios años cálculos al riñón. Ya en la cita con el médico general y por mis antecedentes, el médico me envía los exámenes de control y una ecografía que posteriormente confirma la presencia de aquel elemento ajeno a mi cuerpo: un pequeño cálculo. A pesar de tener todos los exámenes listos, y luego de casi dos meses de espera por la anhelada cita con el urólogo, finalmente llega el día. Como trabajo en el sur de la ciudad y la cita era en el norte, tuve que atravesar toda la ciudad. Por esas cosas de las EPS, el médico asignado atiende en el norte, a pesar de que mi IPS es en el sur. Luego de manejar una hora en pleno momento pico, medio día, llego a una reconocida clínica y encuentro en lugar del consultorio para mi cita, un edificio en remodelación con un letrero hecho a mano que decía: “Pacientes de ginecología y urología serán atendidos en la dirección XXX. Ya había manejado durante una hora y ahora para completar, debía ir de safari buscando una dirección, en una zona donde ir en carro es un completo encarte. Luego de dar vueltas por fin encuentro la dirección; es un clínica, sede de una reconocida EPS. Me presento en la recepción y la persona que me recibe está tanto o más perdida que yo. Me envía al segundo piso a averiguar por mi cita porque ella solo atiende pacientes de una EPS en particular, y por supuesto no era precisamente la mía. Subo al lugar mencionado y la persona que me atiende me informa que efectivamente el Dr. XX tiene mi cita agendada a la 1:00 p.m. y son las 12:50 p.m. Me informa que el consultorio es el número uno y que está ubicado en el primer nivel. Regreso al primer nivel y veo a un médico salir del consultorio, pasan veinte minutos y el médico no regresa, por ende, sigo esperando; pasan quince minutos más y ante la ausencia de quien debía atenderme subo de nuevo al segundo nivel, realmente molesta por la pésima atención. La respuesta de la persona en recepción es “espere que el médico la llama”. En este instante debo mencionar que hacía más de media hora el médico había salido del consultorio; ante la falta de respuesta solicito hablar con un superior, por lo cual mandan a llamar al médico.

Finalmente entro al consultorio a la 1:50 p.m. Sí, cincuenta minutos después de la hora programada, por supuesto molesta por lo comentado y para rematar, hambrienta. Entro al consultorio, un lugar pequeño con poca o nula ventilación, con un escritorio lleno de documentos, los cuales claramente llevaban días ahí, un computador, una camilla y una mesita con algunos instrumentos generales como gasas y paletas, entre otros. Y un médico que ni siquiera se excusa por la injustificada demora, centrado solo en llenar algún formato que le demandaría su computador por cada paciente atendido. El profesional que me atiende, deslució completamente la imagen que he construido de los médicos, en razón de lo afortunada que soy de hacer parte de un selecto grupo de galenos que exaltan la profesión en todo sentido. A diferencia de mis compañeros de trabajo que siempre están como muñeco de ponqué, este profesional a duras penas me saluda, poco me mira, su vestimenta no está precisamente muy arreglada, tiene su barba sin afeitar y para rematar, los tenis sucios. La sabiduría popular reza: no basta ser, sino parecer y con el escenario descrito puedo ver claramente a qué se refiere aquel viejo adagio. Adicionalmente, luego de mirar –por encima mis exámenes– y a pesar de que la ecografía mostraba un pequeño cálculo en uno de mis riñones, el galeno se limita a mandarme a “tomar mucha agüita” para que “solito se le vaya diluyendo”. No hay derecho, si esto es el servicio para el POS ¿Qué pueden esperar los del régimen subsidiado? En esas tres valiosas horas de mi tiempo tuve un safari, un reto a mi paciencia y una atención carente de buenas maneras, para que me dieran como tratamiento el que tomara mucha agüita. Lo único bueno de toda esta historia es que me sentí feliz de hacer parte del equipo de profesionales que soñaron con educar médicos integrales, médicos humanos, médicos con buenas maneras. Aquella soleada tarde en mi bella Cali, salí de ese consultorio con la clara visión del médico que nadie quiere, que nosotros en la Javeriana no queremos. Luego de toda esta historia, agradecí el que construyamos como equipo buenos hábitos en nuestros médicos en formación, cuando les insistimos en el valor del uniforme como distintivo; agradecí que tengamos como política la puntualidad para las clases, me maravillé con la propuesta pedagógica que se ha construido en la Javeriana Cali y con los logros que hemos conseguido a pesar de ser una Facultad y una Carrera joven. Agradecí que la Medicina Narrativa haga parte de su formación y sea un distintivo de la Carrera, agradecí lo que se ha ido sembrando en los futuros médicos desde el ámbito humano y agradecí hacer parte del reto de liderar la asignatura Medicina Basada en la Etiqueta. Seguramente a la vuelta de pocos años cuando requiera visitar un consultorio médico me encontraré con un joven médico Javeriano, y sin dudarlo saldré comentando a los cuatro vientos, que además de un excelente diagnóstico y tratamiento, me trataron como a una princesa.